
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: avelasval@gmail.com

25 de febrero de 2024, 11:55



Muchas gracias por su comunicación Alejandra Velásquez Valdivia .

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 006-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Alejandra Velásquez Valdivia
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 41758077
Correo electrónico: avelasval@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: Av progreso 671
Teléfono: 974749408

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Viajo con mi esposo con movilidad reducida está en silla de ruedas y el ascensor no funciona no hay una rampa para poder acceder al segundo piso y pasar controles. Mi reclamo es por falta de acceso e inclusión para personas con discapacidad.
Elementos Probatorios: No consignado.
Link de descarga de archivo: [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FwohJsBDZlheTSwDxEIsVRHsiupldue2%](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FwohJsBDZlheTSwDxEIsVRHsiupldue2%2F)

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilidad de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.



RESOLUCIÓN N° 0006-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0006-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Alejandra Velásquez Valdivia

Arequipa, 29 de febrero del 2024

VISTO:

El reclamo N° 006-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 25 de febrero del 2024, interpuesto por Alejandra Velásquez Valdivia, identificada con DNI N° 41758077, (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto).

CONSIDERANDO:

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia, tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16° del Reglamento.

Que, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Viajo con mi esposo con movilidad reducida está en silla de ruedas y el ascensor no funciona no hay una rampa para poder acceder al segundo piso y pasar controles. Mi reclamo es por falta de acceso e inclusión para personas con discapacidad.." (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 006-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre lo sucedido y se adjunta a la presente.

Que, al respecto de acuerdo a lo informado pese a comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas, se aprecia que el hecho que motiva el reclamo obedece a una situación no generada por Aeropuertos Andinos del





Perú S.A. pero que frente a la cual se efectuaron las actuaciones correspondientes para mitigar el impacto de la situación.

Que, en ese sentido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio se reiterar la comprensión del malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas e indicar que la empresa viene trabajando en el mejoramiento de la infraestructura aeroportuaria a fin de dotar de mayores comodidades a los pasajeros y mitigar la ocurrencia de situaciones como la acontecida.

Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar infundado el reclamo N° 006-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 006-2024-AAP-ENCR, pese a comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas e indicar que la empresa viene trabajando en el mejoramiento de la infraestructura aeroportuaria a fin de dotar de mayores comodidades a los pasajeros y mitigar la ocurrencia de situaciones como la acontecida.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

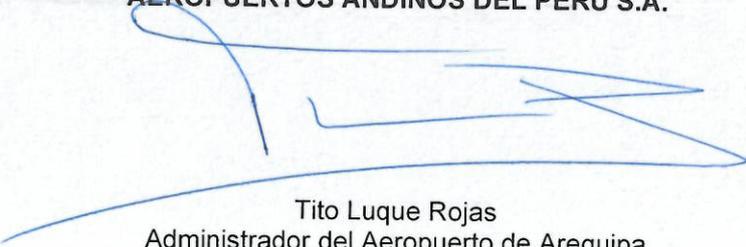
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 006-2024-AAP-ENCR al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



INFORME N° 006-2024-AAP-ENCR

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 27 de Febrero del 2024

ASUNTO : Reclamo N°006-2024-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.

INTERRUPCIÓN PROGRAMADA		DOMINGO 25 DE FEBRERO		
AREQUIPA		CAYMA, CERRO COLORADO, YANAHUARA		
HORA	DÓNDE SE MEJORARÁ EL SERVICIO	TRABAJOS	CIRCUITO	SUBESTACIÓN
06:00 AM A 13:00 PM	<p>Urbanizaciones del distrito de Cayma: Buenos Aires de Cayma Zona 1, Sol de Oro Zona A, Villa Continental, Villa Continental Zona 2.</p> <p>Urbanizaciones del distrito de Cerro Colorado: Alto Libertad, Alto Victoria, Ampliación Alto Libertad, Apgv La Estrella del Cural, Arqueta, Artempa, Asociación Policial Campo Verde, Cerro Colorado (Pueblo Viejo), Challapampa, Challapampa O La Goyoneche, Colegio de Ingenieros, Crucero La Estrella 1, Docentes de La Católica, El Solar, El Solar de Challapampa, Fundo Challapampa, Habilitación Urbana La Alquería, Ibárcena, Irrigación El Cural Lateral 6-8, La Arboleda de Challapampa, La Castellana, La Hacienda, La Libertad, La Lomada, La Merced, La Merced II, La Molina, La Tejada, Las Buganvilas, Las Flores, Lateral I Sector Morro Negro-Irrigación Zamacola, Los Alamos, Los Sauces, Mariscal Castilla, Micaela Bastidas, Morro Negro, Quinta Azores, Residencial Arboleda, Residencial Casabella, Residencial Monte Bello, Semi-Rural Pachacutec Grupo 2-3-6-7-10-12-13-14-15-16-19-23-24-25, Sudamericana, Teresa de Jesus, Tupac Amaru Zona A-B, Urbanización La Pradera, Urbanización Quinta Luisa, Veracruz, Via Evitamiento, Víctor Andrés Belaunde, Villa Arequipa, Villa Corpac, Villa Florida, Zamacola.</p> <p>Urbanizaciones del distrito de Yanahuara: San Pedro.</p>	<p>Mantenimiento de celdas, reubicación de cable subterráneo, mantenimiento de estructuras y pruebas en celda.</p>	<p>LÍNEAS: [L-3064] CHILINA - CHALLAPAMPA - [L-3065] CHILINA - CHALLAPAMPA - SET: [7] CHALLAPAMPA</p>	<p>1120, 1163, 1239, 1240, 1241, 1243, 1244, 1245, 1246, 1247, 1248, 1250, 1251, 1253, 1254, 1255, 1256, 1258, 1259, 1338, 1366, 1382, 1394, 1420, 1459, 1463, 1464, 1467, 1493, 1496, 1515, 1516, 1522, 1523, 1531, 1537, 1560, 1569, 1588, 1623, 1624, 1626, 1630, 1648, 1662, 1664, 1665, 1670, 1671, 1672, 1673, 1691, 1700, 1713, 1772, 1773, 1789, 1799, 1804, 1809, 1815, 1831, 1870, 1903, 1929, 1972, 1973, 1985, 2030, 2039, 2048, 2079, 2085, 2106, 2107, 2133, 2143, 2155, 2169, 2179, 2198, 2246, 2294, 2317, 2330, 2346, 2422, 2432, 2486, 2502, 2635, 2651, 2655, 2689, 2690, 2691, 2692, 2713, 2714, 2719, 2789, 2806, 2807, 2812, 2828, 2844, 2863, 2881, 2883, 2886, 2887, 2893, 2894, 2908, 2909, 2956, 2957, 2972, 2978, 2979, 2984, 2999, 3009, 3093, 3099, 3109, 3114, 3115, 3116, 3117, 3118, 3119, 3120, 3121, 3122, 3124, 3125, 3126, 3127, 3128, 3131, 3132, 3133, 3134, 3135, 3183, 3184, 3186, 3187, 3192, 3193, 3194, 3196, 3197, 3198, 3200, 3201, 3202, 3203, 3204, 3205, 3206, 3207, 3208, 3209, 3210, 3211, 3213, 3214, 3215, 3216, 3217, 3223, 3287, 3323, 3326, 3343, 3346, 3368, 3371, 3380, 3381, 3400, 3420, 3424, 3430, 3510, 3528, 3553, 3600, 3610, 3611, 3631, 3645, 3697, 3709, 3710, 3718, 3726, 3741, 3742, 3743, 3747, 3753, 3776, 3801, 3822, 3829, 3837, 3860, 3861, 3862, 3868, 3873, 3908, 3909, 3912, 3913, 3924, 3926, 3927, 3938, 3939, 3956, 3957, 3964, 3965, 3966, 3967, 3971, 3972, 4008, 4009, 4012, 4017, 4035, 4056, 4149, 4152, 4171, 4198, 4204, 4232, 4281, 4282, 4293, 4298, 4305, 4317, 4326, 4337, 4344, 4376, 4393, 4394, 4395, 4412, 4439, 4511, 4545, 4546, 4568, 4569, 4577, 4578, 4579, 4592, 4597, 4624, 4633, 4656, 4657, 4663, 4673, 4674, 4694, 4723, 4736, 4737, 4738, 4767, 4799, 4805, 4807, 4824, 4825, 4852, 4861, 4868, 4886, 4889, 4897, 4898, 4905, 4915, 4945, 4951, 4953, 4960, 4965, 4973, 4993, 4995, 5000, 5001, 5004, 5009, 5010, 5019, 5029, 5034, 5045, 5049, 5058, 5066, 5074, 5117, 5125, 5161, 5165, 5176, 5184, 5195, 5196, 5262, 5264, 5289, 5291, 5296, 5301, 5302, 5316, 5318, 5320, 5333, 5341, 5345, 5354, 5390, 5416, 5425, 5504, 5505, 5510, 5511, 5512, 5527, 5528, 5529, 5530, 5565, 5576, 5588, 5600, 5605, 5609, 5610, 5622, 5631, 5632, 5633, 5640, 5641, 5645, 5655, 5675, 5694, 5695, 5713, 5727, 5732, 5773, 5794, 5795, 5807, 5808, 5810, 5851, 5869, 5881.</p>

El Domingo 25 de Febrero se presentó una interrupción programada del suministro de energía eléctrica por parte de SEAL, desde las 06 hasta las 13 horas.



Siendo las 12:01 horas se presentan los pasajeros, uno de los cuales requiere atención especial por estar en silla de ruedas.



En seguida, siendo las 12:02 horas el equipo asignado para este tipo de contingencias, brinda el servicio correspondiente, subiendo al pasajero hacia el ingreso de la zona de inspección ubicada en el segundo piso.



Luego a las 12:03 horas, el pasajero y acompañante continúan su proceso de embarque en dirección a los controles de seguridad sin mayores inconvenientes.

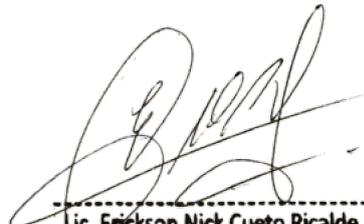


Conclusiones:

- En el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa, ya que las características actuales de las instalaciones no permiten tener una rampa, es que, para el acceso de personas con discapacidad o atenciones especiales, se cuenta con dos ascensores operativos y en adecuadas condiciones de uso.
- El corte de suministro eléctrico que se presentó el Domingo 25, es un evento del cual Aeropuertos Andinos del Perú no tiene injerencia ni responsabilidad; sin embargo, en respuesta a la contingencia que no permite el funcionamiento normal del ascensor y considerando dar las facilidades de acceso a las personas con discapacidad, se designa un equipo de personas encargadas de brindar el servicio correspondiente a los pasajeros que requieran una atención especial.
- A los pasajeros mencionados se les ha brindado todas las facilidades de acceso correspondientes, sin generar algún tipo de retraso o restricción al momento de su ingreso a las salas de embarque.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.



Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor AVSEC - Arequipa
 Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.

RESOLUCIÓN N° 0006-2024-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

1 de marzo de 2024, 12:25

Para: avelasval@gmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimada

Alejandra Velasquez Valdivia

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0006-2024-AAP-WEB-AQP y el Informe N° 006-2024-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0006-2024-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

2 adjuntos **Resolución N° 0006-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**
1041K **INFORME N°006-2024-AAP-ENCR..pdf**
733K